

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สสน.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเภทงานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการข้อมูล ประกอบไปด้วย 4 งานดังนี้ แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วัน จากแบบจำลอง WRF-ROMS รายงาน รู้ น้ำ รู้ อากาศ รายสัปดาห์ รายงานสถานการณ์น้ำประจำวัน บริการข้อความแจ้งเตือนฝนตกหนัก ระดับน้ำ และ 2) งานบริการถ่ายทอดความรู้ ประกอบไปด้วย 4 งาน ดังนี้ การฝึกอบรมการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน (QGIS) การฝึกอบรมเกษตรกรทฤษฎีใหม่ การฝึกอบรมป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเครือข่ายเยาวชนจัดการทรัพยากรดิน น้ำ ป่า โดยทำการประเมินความพึงพอใจตามกรอบการประเมินที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการบริการ ความเชื่อมั่นบริการ

โดยแบ่งการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับดังนี้ ระดับความพึงพอใจน้อย มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 ระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 ระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 3.41 - 4.20 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนน อยู่ระหว่าง 4.21 - 5.00 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน. สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน. จำแนกตามรายด้าน

ด้านความพึงพอใจ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	4.41	0.42	มากที่สุด	88.20
2. ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	4.41	0.43	มากที่สุด	88.20
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.42	มากที่สุด	87.80
4. ด้านคุณภาพการบริการ	4.45	0.43	มากที่สุด	89.00
5. ความเชื่อมั่นบริการ	4.61	0.42	มากที่สุด	92.20
ภาพรวม	4.44	0.34	มากที่สุด	88.80

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเชื่อมั่นบริการ ด้วยคะแนน 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ด้านคุณภาพการบริการ ด้วยคะแนน 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยของประเภทงานบริการโดยเริ่มจาก ด้านกระบวนการและขั้นตอนงานบริการ ข้อมูลพบว่า ประเด็นกระบวนการส่งข้อมูลมีความชัดเจน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นที่มีความเสมอภาคในการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน/หลัง คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับงานบริการถ่ายทอดความรู้ พบว่า ประเด็นขั้นตอนการทำงานมีความโปร่งใส เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นขั้นตอนการทำงานของกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ งานบริการข้อมูลพบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากข้อมูล คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับงานบริการถ่ายทอดความรู้ พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการข้อมูลพบว่า ประเด็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการส่งข้อมูลมีความเหมาะสม/ทันสมัย เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นการเข้าถึงข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับงานบริการถ่ายทอดความรู้ พบว่า ประเด็นงานพัฒนาแหล่งน้ำที่ได้รับจาก สสน. มีประโยชน์ต่อตัวท่านและชุมชน เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นงานพัฒนาแหล่งน้ำที่ได้รับจาก สสน. สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ง่าย คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านคุณภาพการบริการ งานบริการข้อมูลพบว่า ประเด็นท่านสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจาก สสน. ไปปรับใช้ในอนาคต เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นข้อมูลที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความต้องการขององค์กรของท่าน คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับงานบริการถ่ายทอดความรู้ พบว่า ประเด็นความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสมต่อความต้องการของชุมชน ความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง และท่านสามารถนำความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ได้รับไปปรับใช้ในอนาคต เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ความเชื่อมั่นบริการ งานบริการข้อมูลพบว่า ประเด็นท่านยินดีรับข้อมูลต่าง ๆ ของ สสน. ในครั้งต่อไป เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นท่านเชื่อมั่นว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น สำหรับงานบริการถ่ายทอดความรู้ พบว่า ประเด็นท่านยินดีรับบริการต่าง ๆ ของ สสน. ในครั้งต่อไป เป็นจุดแข็งในด้านนี้ ส่วนประเด็นท่านเชื่อมั่นว่า สิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับสามารถนำไปปรับใช้ได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต คือประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการตามภารกิจหลักของ สสน. พบว่า งานภารกิจหลักของ สสน. ก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายละเอียดของผลการประเมินสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ จาก สสน. จำแนกตามโครงการ

งานบริการ	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
1. งานบริการข้อมูล	4.45	0.33	มากที่สุด	89.00
1) แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS	4.50	0.17	มากที่สุด	90.00
2) รายงาน ฐานน้ำ ฐานอากาศ รายสัปดาห์	4.44	0.05	มากที่สุด	88.80
3) รายงานสถานการณ์น้ำประจำวัน	4.39	0.39	มากที่สุด	87.80
4) บริการข้อความแจ้งเตือนฝนตกหนัก ระดับน้ำ	4.48	0.33	มากที่สุด	89.60
2. งานบริการถ่ายทอดความรู้	4.42	0.35	มากที่สุด	88.40
1) การฝึกอบรมการใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน (QGIS)	4.45	0.41	มากที่สุด	89.00
2) การฝึกอบรมเกษตรทฤษฎีใหม่	4.51	0.27	มากที่สุด	90.20
3) การฝึกอบรมป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง	4.30	0.21	มากที่สุด	86.00
4) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเครือข่ายเยาวชนจัดการทรัพยากรดินน้ำ ป่า	4.41	0.44	มากที่สุด	88.20
ภาพรวม	4.44	0.34	มากที่สุด	88.80

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จาก สสน. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จาก สสน. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานบริการข้อมูล ด้วยคะแนน 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 และงานบริการถ่ายทอดด้วยคะแนน 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40

เมื่อพิจารณาตามงานบริการข้อมูลพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แผนภาพคาดการณ์ฝนและทิศทางลมล่วงหน้า 7 วันจากแบบจำลอง WRF-ROMS คะแนน 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 บริการข้อความแจ้งเตือนฝนตกหนัก ระดับน้ำ ด้วยคะแนน 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 รายงาน ฐานน้ำ ฐานอากาศ รายสัปดาห์ ด้วยคะแนน 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 และรายงานสถานการณ์น้ำประจำวัน ด้วยคะแนน 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

เมื่อพิจารณาตามงานบริการถ่ายทอดพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกงานบริการ โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ การฝึกอบรมเกษตรกรทฤษฎีใหม่ คะแนน 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 การฝึกอบรมการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน (QGIS) ด้วยคะแนน 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเครือข่ายเยาวชนจัดการทรัพยากรดิน น้ำ ป่า ด้วยคะแนน 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และการฝึกอบรมป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง ด้วยคะแนน 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00

นอกจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ยังได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. โดยผลการประเมินสามารถแสดงได้โดยตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. งานบริการข้อมูล

ช่องทางการส่งผ่านข้อมูล	ไม่เคยใช้บริการ		เคยใช้บริการ		คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
งานบริการข้อมูล					4.42	0.51	มากที่สุด	88.40
1. การได้รับข้อมูลผ่านทาง E-mail	121	81.21	28	18.79	4.55	0.51	มากที่สุด	91.00
2. การได้รับข้อมูลผ่านทาง Website	91	61.07	58	38.93	4.51	0.54	มากที่สุด	90.20
3. การได้รับข้อมูลผ่านทาง Application	132	88.59	17	11.41	4.29	0.47	มากที่สุด	85.80
4. การได้รับข้อมูลผ่านทาง SMS	96	64.43	53	35.57	4.45	0.54	มากที่สุด	89.00
5. การได้รับข้อมูลผ่านทาง Group Line	69	46.31	80	53.69	4.37	0.48	มากที่สุด	87.40
งานบริการถ่ายทอดความรู้					4.41	0.52	มากที่สุด	88.20
1. การฝึกอบรมการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน (QGIS)	91	75.83	29	24.17	4.52	0.51	มากที่สุด	90.40
2. การฝึกอบรมเกษตรกรทฤษฎีใหม่	96	80.00	24	20.00	4.46	0.51	มากที่สุด	89.20
3. การฝึกอบรมป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง	90	75.00	30	25.00	4.37	0.49	มากที่สุด	87.40
4. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเครือข่ายเยาวชนจัดการทรัพยากรดิน น้ำ ป่า	90	75.00	30	25.00	4.30	0.65	มากที่สุด	86.00
5. การรายงานสถานการณ์น้ำ (Line Group)	90	75.00	30	25.00	4.47	0.51	มากที่สุด	89.40
ภาพรวม					4.42	0.52	มากที่สุด	88.40

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการส่งผ่านข้อมูลของ สสน. งานบริการข้อมูลในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40

เมื่อพิจารณาตามงานบริการข้อมูล ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การได้รับข้อมูลผ่านทาง E-mail ด้วยคะแนน 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 การได้รับข้อมูลผ่านทาง Website ด้วยคะแนน 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 การได้รับข้อมูลผ่านทาง SMS ด้วยคะแนน 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 การได้รับข้อมูลผ่านทาง Group Line ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และการได้รับข้อมูลผ่านทาง Application ด้วยคะแนน 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80

เมื่อพิจารณาตามงานบริการถ่ายทอดความรู้ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การฝึกอบรมการประยุกต์ใช้ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการจัดการน้ำชุมชน (QGIS) ด้วยคะแนน 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 การรายงานสถานการณ์น้ำ (Line Group) ด้วยคะแนน 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 การฝึกอบรมเกษตรกรทฤษฎีใหม่ ด้วยคะแนน 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 การฝึกอบรมป่า 3 อย่าง ประโยชน์ 4 อย่าง ด้วยคะแนน 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเครือข่ายเยาวชนจัดการทรัพยากรดิน น้ำ ป่า ด้วยคะแนน 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ 2565

1. ต้องการให้มีการจัดกลุ่มลงพื้นที่ดูงานในพื้นที่ข้างเคียง เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้
2. ต้องการให้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
3. ต้องการให้ สสน. ขยายโครงการเพิ่มมากขึ้น จัดทำโครงการอย่างต่อเนื่อง และมีโปรแกรมการอบรมใหม่ ๆ
4. ต้องการให้มีการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ infographic ภาพระดับน้ำ คาดการณ์เพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ทันท่วงทีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา
5. เรายังคงไม่มีข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจสอบย้อนหลัง
6. ต้องการให้ปรับปรุงขั้นตอนในการ reset หน้า ATI ที่สามารถเลือกลงทะเบียนได้ด้วยตนเอง
7. ต้องการให้มีการจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับประชาชน
8. ต้องการให้มีการปรับปรุงการเข้าถึงข้อมูลย้อนหลัง เนื่องจากบางช่องทางย้อนดูข้อมูลไม่ได้มากนัก
9. ต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความน่าเชื่อถือของข้อมูลเครื่องมือวัด และ ควรมีการปรับปรุงอัปเดตข้อมูลตลอดเวลา
10. ต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องผลการคาดการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต
11. ต้องการให้มีการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง
12. ต้องการให้มีการจัดทำรายงานเป็นกลุ่มๆ ของลุ่มน้ำต่างๆ
13. ต้องการให้แอปพลิเคชันมีการแจ้งเตือนโดยไม่ต้องเปิดเข้าไปดู โดยเฉพาะในเวลาที่ไม่สะดวกหรือมีน้ำล้น